

Se pretende que el aspirante sea capaz de analizar la importancia de la dimensión de la empresa y las posibles estrategias del crecimiento interno y externo de la misma, así como la importancia de la franquicia como cooperación entre empresas y analizar las situaciones de la empresa multinacional y de la pyme en el marco de la economía global.

**5.- Describir la organización de una empresa y sus posibles modificaciones en función del entorno en el que desarrolla su actividad.**

Este criterio pretende comprobar si se sabe interpretar la organización formal e informal de una empresa y detectar y proponer soluciones a disfunciones o problemas que impidan un funcionamiento eficiente en la organización empresarial.

**6.- Conocer las características del mercado y las posibles estrategias de segmentación del mismo y las políticas comerciales que se pueden adoptar.**

El aspirante debe distinguir un mercado en función del número de competidores, del producto vendido, etc. y que, identificando las diferentes políticas de marketing, sepa adaptarlas a cada caso concreto. Igualmente debe conocer y valorar las estrategias de marketing.

**7.- Describir las posibles fuentes financieras y ventajas e inconvenientes para la empresa.**

Se pretende evaluar la capacidad de valorar las necesidades de financiación básicas de una empresa y proponer razonadamente las opciones financieras que mejor se adaptan a un caso concreto.

**8.- Valorar los distintos proyectos de inversión y decidir el más ventajoso para la empresa.**

Se pretende comprobar la capacidad del aspirante para utilizar métodos diversos de selección de inversiones con objeto de resolver casos básicos.

**9.- Determinar la estructura de ingresos y costes de una empresa y calcular su beneficio y su umbral de rentabilidad.**

Se pretende valorar la capacidad de diferenciar y estructurar los ingresos y costes generales de una empresa, determinando el beneficio o pérdida generado, así como el umbral de ventas necesario para su supervivencia.

**10.- Reconocer e interpretar la información de las Cuentas Anuales, para realizar correctamente el diagnóstico de la situación económico financiera de la empresa.**

Se pretende comprobar que los aspirantes reconocen los diferentes elementos de estos documentos y su significado en la empresa. También se pretende valorar si son capaces de analizar la situación patrimonial, financiera y económica en un caso sencillo detectando desequilibrios y proponiendo medidas correctoras de éstos.

## PSICOLOGÍA

### CONTENIDOS

#### INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA. OBJETO Y MÉTODO

- Definición de Psicología.
- Algunas escuelas psicológicas contemporáneas (Psicoanálisis, Gestalt, Conductismo, Humanismo, Cognitivismo).
- Ramas de la Psicología.
- Métodos básicos de investigación en Psicología.

#### BASES FISIOLÓGICAS DE LA CONDUCTA

- Psicobiología.

- Determinantes biológicos de la conducta.
- Componentes, estructura y funciones del Sistema Nervioso en relación a los procesos de cognición y emoción.
- Genética y conducta. Lo innato y lo adquirido.
- Algunas patologías cerebrales.

#### LOS PROCESOS COGNITIVOS (I). EL SER HUMANO COMO PROCESADOR DE INFORMACIÓN

- La percepción.
  - Estímulos y sensaciones.
  - Definición de percepción.
  - Teorías sobre los mecanismos de la percepción: Gestalt.
  - Trastornos perceptivos.
  - Estados de conciencia alternativos.
    - Las drogas psicoactivas.
- La atención.
- La memoria.
  - Definición.
  - Fases del proceso de recuperación de información.
  - Teoría multialmacén de la memoria:
    - Memoria sensorial.
    - Memoria a corto plazo (MCP).
    - Memoria a largo plazo (MLP).
  - Trastornos de la memoria:
    - Amnesias.
    - Enfermedad de Alzheimer.
    - Síndrome de Korsakoff.

#### LOS PROCESOS COGNITIVOS (II). EL SER HUMANO COMO PROCESADOR DE INFORMACIÓN

- Aprendizaje.
  - Definición de aprendizaje.
  - Patrones innatos de conducta
  - Enfoque conductista
    - Condicionamiento clásico.
    - Condicionamiento operante.
    - El castigo.
    - Programas de reforzamiento.
  - Aprendizaje social.
  - Enfoques cognitivos.
- Inteligencia.
  - Definición de inteligencia.
  - Teorías cognitivas.
    - Sternberg.
    - Gardner.
  - El desarrollo de la inteligencia. Piaget.
    - Conceptos clave.
    - Etapas del desarrollo cognitivo
  - Medición de la inteligencia.
    - Los tests.
    - El Cociente Intelectual.

- Críticas contra los tests de inteligencia.
- La inteligencia emocional.
- Lenguaje.
  - Lenguaje. Descripción general.
  - Desarrollo evolutivo del lenguaje.
  - Funciones del lenguaje.
  - Trastornos del lenguaje.

#### PERSONALIDAD Y VIDA AFECTIVA

- Motivación.
  - Definición.
  - Teorías de la motivación.
    - Teoría humanista de Maslow.
    - Teoría cognitiva.
- Las emociones.
  - Definición y características.
  - Emociones e inteligencia (Damasio A.R. , Goleman, D.)
- Personalidad
  - Concepto de personalidad.
  - Temperamento y carácter.
  - Métodos para el estudio de la personalidad.
    - La observación y la entrevista.
    - Tests y cuestionarios de personalidad.
  - Teorías sobre la personalidad.
    - Psicoanálisis.
    - Conductismo.
    - Psicología humanista.
  - Trastornos mentales y psíquicos: personalidad normal y anormal.
    - Trastornos de ansiedad.
    - Trastornos del estado de ánimo.
    - Trastornos de la impulsividad.
    - Trastornos de la conducta alimentaria.
    - Trastornos esquizofrénicos.
  - Psicoterapias.
    - Psicoanalíticas.
    - Conductistas.
    - Cognitivo-conductual.
    - Humanistas.
    - Gestalt.
  - Psicofármacos.

#### PSICOLOGÍA SOCIAL. LA INFLUENCIA DE LA SOCIEDAD.

- Concepto de Psicología Social
- Objeto de estudio de la Psicología Social.
- Identidad psicológica y socialización.
- El pensamiento social.
  - Percepción social.
  - Atribución de causalidad.
  - Cognición social.

- Actitudes, normas y valores en la cultura social.
- La diversidad social. La cultura y su influencia.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### **1.- Conocer e identificar los principales enfoques o teorías vigentes en la psicología, comprendiendo y aceptando sus diferencias metodológicas y las distintas concepciones que mantienen sobre la naturaleza de la conducta humana.**

Con este criterio se pretende saber si los aspirantes:

- Reconocen la pluralidad de posiciones teóricas y metodológicas existentes en la psicología actual y que, más allá de la propia afinidad personal con alguna de ellas, las comprenden y aceptan como posiciones alternativas.
- Comprenden y diferencian las distintas concepciones del ser humano que subyacen a cada uno de estos enfoques.
- Distinguen las principales ramas de la psicología.
- Son capaces de comparar los principales métodos que se emplean en la investigación psicológica, comprendiendo sus aportaciones y sus limitaciones, y aplicar alguno de estos métodos (observación y entrevista) al análisis de situaciones próximas sencillas.

### **2.- Relacionar la conducta humana con sus determinantes genéticos y ambientales, comprendiendo su distinta importancia para unas conductas y otras, y cómo estos factores interactúan para producir conductas diferentes en distintas personas y/o en distintas culturas, aceptando y valorando estas diferencias.**

Se trata de comprobar que los aspirantes:

- Comprenden que las conductas humanas están determinadas tanto por la base genética del individuo como por las diferentes condiciones ambientales y culturales a que se ve expuesto.
- Conocen la anatomía y fisiología del sistema nervioso.
- Saben establecer relaciones funcionales concretas entre el sistema nervioso y el comportamiento.
- Comprenden y conocen la forma en que lo biológico influye en lo psíquico, así como las relaciones mutuas, inseparables e interdependientes entre cuerpo y mente.
- Conocen algunas patologías cerebrales y las principales técnicas de exploración cerebral

### **3.- Conocer aspectos básicos de los principales procesos cognitivos (atención, percepción, memoria), su estructura, funcionamiento e interacción, estableciendo relaciones entre los distintos procesos cognitivos y las conductas a que dan lugar.**

Este criterio se propone evaluar el conocimiento que los aspirantes tienen sobre:

- Los procesos cognitivos como uno de los rasgos más característicos de la psicología humana.
- Las características fundamentales del ser humano como procesador de información, identificando y relacionando procesos de atención, percepción, memoria de trabajo y memoria a largo plazo, en el contexto de acciones humanas concretas y conociendo cómo esos procesos se adquieren y enriquecen a través del desarrollo cognitivo.
- Los trastornos de la percepción y la memoria más importantes.

### **4.- Conocer aspectos básicos del aprendizaje, la inteligencia y el lenguaje según los distintos enfoques psicológicos estableciendo relaciones entre estos y las conductas a que dan lugar.**

Este criterio trata de comprobar si los aspirantes:

- Conocen los aspectos básicos del aprendizaje, la inteligencia y el lenguaje según los enfoques conductual (aprendizaje) y cognitivo (aprendizaje, inteligencia y lenguaje).
- Son capaces de reflexionar sobre sus propios procesos cognitivos y adquirir estrategias más eficaces para la comprensión de su conducta y la de los demás.

**5.- Comprender los principales motivos, emociones y afectos que influyen en la conducta humana, así como los procesos mediante los que se adquieren y las técnicas de intervención a través de las cuales se pueden modificar.**

Este criterio evalúa el conocimiento que los aspirantes tienen de:

- Los aspectos afectivos y emocionales de la conducta humana, relacionándolos con sus principales antecedentes genéticos y ambientales e identificando los factores que influyen en su adquisición y mantenimiento según los distintos enfoques psicológicos.
- Los diferentes trastornos de personalidad y las características de las psicoterapias que aplican los distintos enfoques psicológicos.

**6.- Relacionar los componentes genéticos, afectivos, sociales y cognitivos de la conducta, aplicándolos al análisis psicológico de algunos problemas humanos complejos que tienen lugar en la sociedad actual.**

Mediante este criterio se trataría de comprobar que los aspirantes son capaces de:

- Comprender los conceptos fundamentales de psicología social y la influencia de la sociedad en la conducta de los individuos.
- Aplicar los conocimientos adquiridos a la comprensión de algún problema social relevante y de particular impacto (el paro, el racismo, la depresión, la moda, etc.), identificando los componentes psicológicos de diversa naturaleza que están influyendo en la forma en que las personas se comportan en esa situación y valorando dicha conducta.

**8.- Reconocer e identificar los principales ámbitos de aplicación e intervención de la psicología, diferenciando las aportaciones de los distintos enfoques y conociendo cómo se aplican algunas de las técnicas de intervención más usuales.**

Los aspirantes han de ser capaces de:

- Identificar los ámbitos más importantes (educación, salud, trabajo, relaciones sociales, etc.).
- Conocer cómo los distintos enfoques abordan, a través de técnicas distintas, un mismo problema (por ejemplo, la depresión, el fracaso escolar, etc.).
- Comprender y discriminar las distintas aportaciones que la psicología puede hacer a la mejora de la calidad de vida de las personas.

## SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

### CONTENIDOS

#### MANEJO DE LA LENGUA.

- Textos escritos de carácter fundamentalmente informativo sobre cualquier aspecto de la cultura francesa o inglesa.
- Textos de variada índole: informativos, administrativos, instrucciones, que puedan surgir a raíz de cualquier situación habitual o concreta del mundo del turismo y la hostelería.
- Nociones gramaticales que abarquen desde la utilización de una ortografía correcta y de un léxico general y específico, hasta la corrección en la formación de estructuras oracionales complejas.

#### FUNCIONES

- Describir y comparar personas, objetos, situaciones y procesos. Formular definiciones.
- Pedir y generar información sobre acontecimientos. Resumirlos.
- Narrar acontecimientos y hechos presentes, pasados y futuros.
- Expresar las nociones de existencia e inexistencia, presencia o ausencia, disponibilidad o indisponibilidad, capacidad o incapacidad, cantidad, medida y peso.
- Expresar certeza y duda. Expresar un hecho como posible o imposible, probable o improbable, necesario u obligatorio/prohibido, consecuencia lógica de otro hecho.